

ACCORD HEALTHCARE

OPTIMISE DE 81% LE TEMPS DE TRAITEMENT
DE SES COMMANDES FAX, E-MAIL & EDI
GRÂCE AU CLOUD

33
secondes

POUR TRAITER UNE
COMMANDE (AU LIEU
DE 3 MINUTES)

190
h/mois

GAGNÉES POUR
L'ÉQUIPE EN CHARGE
DE LA GESTION DES
COMMANDES

100%

DES COMMANDES
SONT TRAITÉES
AUTOMATIQUEMENT,
MÊME AU FORMAT EDI

64.7%

DES COMMANDES
SONT TRAITÉES
SANS CORRECTION
MANUELLE

LE CONTEXTE

Accord Healthcare est l'un des principaux fabricants de médicaments génériques. Accord Healthcare Espagne reçoit 5 000 commandes par mois, principalement des hôpitaux et des pharmacies, dont 4 000 par fax et e-mail et le reste par échange électronique de données (EDI). Quatre membres du Service Clients traitaient manuellement l'ensemble des commandes directement dans leur ERP Sage (sauf celles reçues par EDI), qui étaient réparties en fonction des zones géographiques. Le but était de conserver une visibilité globale pour assurer la continuité de l'activité en cas d'absence. Cette gestion était devenue trop lourde pour le Service Clients qui devait recourir à du personnel supplémentaire lors des pics d'activité. Les commandes EDI étaient imprimées et traitées manuellement.

LA SOLUTION

Accord Healthcare a mis en place en 2016 **la solution de dématérialisation Esker pour traiter ses commandes clients** reçues par fax et e-mail.

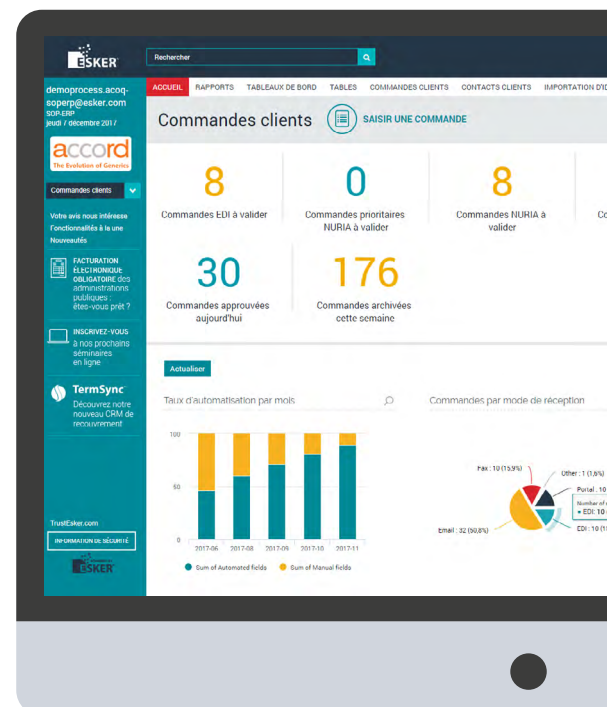
La société utilise maintenant cet outil également pour les commandes EDI. Les chargés du Service Clients peuvent alors traiter les documents quelque soit leur format.

Toutes les commandes reçues sont automatiquement classées par catégorie de produit et affectées selon la zone géographique au bon membre du Service Clients .

Les erreurs sont identifiées et corrigées quelque soit le canal de réception ou le format de la commande. De plus, les clients reçoivent des notifications, par fax ou e-mail en fonction du mode de réception, lorsque la commande est confirmée ou pour des produits indisponibles.

La solution Esker est également capable de gérer des fichiers Excel avec plusieurs lignes (fonctionnalité utilisée surtout dans l'industrie pharmaceutique et pour les biens de consommation) et de générer une commande par ligne de produit.

Dès le début, la capture intelligente des données (OCR) apportait justesse et précision. Les seules modifications manuelles étaient pour les commandes reçues par fax de mauvaise qualité. Aujourd'hui, près de 65% des commandes sont traitées automatiquement. Ce pourcentage ne fera que grossir du fait de la croissance progressive de l'activité et des volumes de produits d'Accord Healthcare.



LES BÉNÉFICES

Accord Healthcare a observé très rapidement de nombreux bénéfices :



Une optimisation du suivi et 100% de visibilité sur les commandes. Les tableaux de bord permettent de contrôler les commandes entrantes, même en EDI, de traiter et valider facilement les commandes en attente et urgentes ainsi que de surveiller les indicateurs métier



Automatisation importante du processus : 65% des commandes sont traitées sans intervention humaine, 25% nécessitent une seule correction et 5% deux changements. Les commandes EDI sont aussi visibles et modifiables facilement, seulement 6% doivent être corrigées par un chargé de commande



Un gain de temps considérable de 190 heures par mois permettant une revalorisation des tâches du Service Clients



Les commandes sont **automatiquement divisées** par catégorie de produits (par exemple, produit nécessitant une température ambiante ou réfrigérée), et par format de réception (fax, e-mail, EDI)



Une amélioration de la satisfaction clients grâce à un meilleur temps de réponse des demandes clients, généré via l'accès instantané à l'information et la capture automatique des données



Amélioration du processus de validation des commandes via des confirmations automatiques envoyées aux clients selon leur préférence de format, ainsi que des notifications sur la disponibilité des produits, date de livraison prévue, etc.



Réduction du temps de traitement par commande, 33 secondes au lieu de 3 minutes



Archivage centralisé de l'ensemble des commandes et accès à l'original via un lien depuis Sage

"La solution Esker garantit une plus grande réactivité vis-à-vis de nos clients : en cas d'indisponibilité ou d'absence d'un collaborateur, le traitement des commandes ne sera pas retardé ! Nous sommes plus efficaces avec une visibilité complète de notre processus de commandes et avec une réduction du temps de traitement de chaque commande, même les commandes EDI."

María Carmen Cano | Responsable du Service Clients | Accord Healthcare Espagne

GESTION DES COMMANDES EDI

Lorsque Accord Healthcare a commencé à utiliser la solution Esker de gestion des commandes, l'entreprise n'automatisait que les commandes reçues par fax et e-mail. Mais après un an d'utilisation, l'outil a permis de traiter aussi les commandes EDI. Outre la facilité de voir et/ou corriger des commandes EDI par des personnes "non-techniques", l'avantage est aussi de traiter 100% des commandes en utilisant toutes les possibilités offertes par la solution. A titre d'exemple, la possibilité de classer les commandes par catégorie de produits permet de diviser une commande en deux, et donc de générer deux processus d'expédition et deux factures différentes - tout cela automatiquement. Esker est capable de déduire du format EDI le code EAN interne et de le mémoriser automatiquement. De même, la solution adapte les quantités de produits lorsqu'un client utilise des unités de mesure différentes de celles dans l'ERP. Cette fonctionnalité était déjà utilisée pour les commandes reçues par fax et e-mail, elle est maintenant disponible pour les commandes EDI.

À PROPOS D'ACCORD HEALTHCARE

Filiale du groupe pharmaceutique indien Intas Pharmaceuticals LTD créé en 1976, Accord Healthcare gère les activités européennes d'Intas dans plus de 30 pays européens. L'entreprise se positionne comme un acteur majeur de l'industrie pharmaceutique, parmi les plus dynamiques dans le domaine de la recherche, du développement et de la commercialisation de produits génériques.